

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO  
EDIFICIO EPM**

**Fijación en cartelera**      **Retiro en cartelera**  
**04/12/2025**              **11/12/2025**

**Advertencia:** La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del Aviso.



NIT. 890.904.996 - 1

**RESULTADO A SU SOLICITUD**

Caso Nro: PQR-13221130-R1J7      Fecha Creación: 28/11/2025 12:12:24 PM  
Contacto: Juan Pablo Rivillas Bedoya  
Instalación: 055212006000390000  
Dirección: CL 52 CR 26 -39  
Meses Reclamados: Octubre-2025;  
Servicio: Agua Potable      Municipio: MEDELLIN  
Causa: Cobro de cargos relacionados con el      Departamento: Antioquia  
servicio público

**Detalle de lo solicitado:**

Usuario en calidad de propietario, reclama por cobro realizado en el mes de octubre por trabajo cambio de acometida agua, en la dirección CL 52 CR 26 -39. el cargo está financiado a 120 cuotas por valor de \$79.991,53. Indica que no esta de acuerdo con el cobro, ya que en la cuadra después de realizar el cambio de acometidas se están realizando trabajos en toda la cuadra de mantenimiento, considera que es un cobro injusto.

Nro. Respuesta: PQR-13221130-R1J7      Fecha Respuesta: 01/12/2025 04:52:00 PM  
Resultado: No Accede

**Decisión:**

Para EPM es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios, las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa. por lo que hemos dado trámite a su reclamación presentada sobre cobros de trabajos de acueducto, teniendo que nuestra área encargada realiza las validaciones sobre el cobro facturado en la dirección CL 52 CR 26 -39, contrato 1397212. El día 28 de noviembre de 2025, se verifica en el sistema y se observa que para la vivienda CL 52 CR 26 -39 en el municipio de Medellín, medidor con serie 2016641290, en solicitud 5823503 del 10 de septiembre de 2025, se excava en marca se encuentra acometida con fuga, se controla con material, se socializa con el usuario valores aproximados tanto del cambio como la reparación, usuario el señor Juan Pablo Rivillas CC. 71262687 tel. 312849294 el cual autoriza cambio de acometida requiere pare-siga. El día 14 de septiembre se procede a realizar cambio de acometida autorizado por el usuario por un valor \$5,022,557.34. Los cobros realizados por dichas actividades son procedentes según "decreto 1077 de 2015, donde el mantenimiento, reposición de las acometidas de acueducto, medidores y costo de la reparación están a cargo de los suscriptores, usuarios y/o propietarios de las viviendas". Todos los cobros realizados para la dirección se encuentran correctamente descargados en el sistema, la serie de medidor asociada pertenece a la dirección mencionada anteriormente. Por lo anterior, no se reconsideran los valores facturados en el contrato 1397212, por trabajos de acueducto. Observación: No se dejan valores en reclamo ya que los valores facturados se encuentra financiados.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

**Resuelto por:**



---

ALEXIS MONTOYA HERNANDEZ  
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.



## Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica el envío del siguiente mensaje de datos, realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín**(NIT 890.904.996-1)

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

### Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	1451739
<b>Remitente:</b>	Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com
<b>Cuenta Remitente:</b>	documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co
<b>Destinatario:</b>	rivillaspablo82@gmail.com - Juan Pablo Rivillas Bedoya
<b>Asunto:</b>	Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13221130-R1J7
<b>Fecha envío:</b>	2025-12-02 19:00
<b>Estado actual:</b>	No fue posible la entrega al destinatario
<b>Adjuntos:</b>	<u>1</u>

### Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● <b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b>  El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - <b>Artículo 23 Ley 527 de 1999.</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 19:02:42		<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 19:02:42  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo esta llena.)</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 19:10:05	Dec 2 19:10:05 cl-t205-282cl postfix /smtp[25278]: 01C56124879D: to=<rivillaspablo82@gmail.com>, relay=alt1.gmail-smtp-in.l.google.com [172.253.116.27]:25, delay=443, delays=441/0/1/0.21, dsn=4.2.2, status=deferred (host alt1.gmail-smtp-in.l.google.com[172.253.116.27] said: 452-4.2.2 The recipient's inbox is out of storage space. Please direct the 452-4.2.2 recipient to 452 4.2.2 https://support.google.com/mail/?p=OverQuotaTemp ffacd0b85a97d-42e1cac4ad4si7846080f8f.14 91 - gsmtpt (in reply to RCPT TO command))	<b>Tiempo de firmado:</b> 2025/12/02 19:20:16  <b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● <b>Consumo WS notificacion</b>	Fecha: 2025/12/02 Hora: 19:20:19	Consumo para id 1451739, estado 55: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente	

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13221130-R1J7

Cuerpo del mensaje:

Haga [clic aquí](#) para desplazarse al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para visualizar el contenido del mensaje, diríjase al ícono # que se encuentra en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit, y Nitro.

Nombre	Tipo de Archivo	Suma de Verificación (SHA-256)
Detalle-PQR-13221130-R1J7-7794.pdf	application/pdf	de2fdfd29d1c55de930340db6aba6258286fae79c6cefcf0dc2a6a3e339010c2

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

## Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

### Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de  
Detalle de respuesta al número de  
radicado PQR-13221130-R1J7..

Gracias por utilizar los medios digitales

[www.envia.co](http://www.envia.co)